

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PZU SA



Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2013 r. poz. 1422) Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna (zwana dalej PZU) ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany dalej Regulaminem).

Załącznik do uchwały nr UZ/219/2012 Zarządu PZU SA z dnia 2 lipca 2012 r.

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

1. Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- Czat/Czat video** – usługa rozmowy internetowej z przedstawicielem PZU;
- Cookies** – pliki tekstowe wysyłane przez serwer www i zachowywane przez przeglądarkę internetową na dysku twardego komputera lub innym elektronicznym urządzeniu końcowym Użytkownika;
- eCard** – eCard Spółka Akcyjna z siedzibą w Gdańsku przy ulicy Arkońskiej 11, 80-387 Gdańsk, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 42304, o kapitale zakładowym w wysokości 16 840 000 zł wpłaconym w całości i numerze NIP 521-31-03-040, prowadząca działalność w zakresie obsługi transakcji płatniczych;
- Elektroniczny kanał dostępu** – udostępniane przez PZU systemy teleinformatyczne i rozwiązania techniczne, które umożliwiają korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną, w tym składanie przez Użytkownika dyspozycji dotyczących umów ubezpieczenia oraz obsługi szkód za pomocą urządzeń operujących w sieci Internet lub telefonicznej;
- Hasło** – ciąg znaków używany do identyfikacji Użytkownika oraz uzyskania autoryzowanego dostępu do Konta;
- Infolinia PZU** – serwis telefoniczny PZU;
- Konto** – indywidualne i autoryzowane konto Użytkownika w Serwisie dostępne wyłącznie za pomocą Loginu i Hasła;
- Login** – indywidualny identyfikator Użytkownika posiadającego Konto w Serwisie;
- Link aktywacyjny** – adres strony internetowej serwisu mojePZU, wygenerowany i wysłany przez PZU na wskazany przez Użytkownika adres e-mail w celu aktywacji Konta. Czas ważności linku aktywacyjnego jest ograniczony i wskazany w treści wiadomości wysłanej do Użytkownika;
- mojePZU** – wydzielona część Serwisu dedykowana do sporządzania kalkulacji składki, zawierania i obsługi umów ubezpieczenia;
- OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia, na podstawie których zawierana jest umowa ubezpieczenia. OWU są udostępniane nieodpłatnie. Użytkownik może je swobodnie odczytać, wydrukować lub zapisać ich wersję elektroniczną na własnym komputerze lub innym urządzeniu telekomunikacyjnym;
- Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie z PZU umowy ubezpieczenia;
- Protokół SSL** – protokół, służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych;
- PZU** – Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 9831,

- o kapitale zakładowym w wysokości 86 352 300 zł wpłaconym w całości i numerze NIP 526-025-10-49, prowadząca działalność zgodnie z zezwoleniem od dnia 3 stycznia 1947 r.;
- PZU CO** – PZU Centrum Operacji Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie przy ul. Konstruktorskiej 13, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 43026, o kapitale zakładowym w wysokości 500 000 zł wpłaconym w całości i numerze NIP 526-22-22-336, świadcząca usługi na rzecz PZU SA;
  - RCLS** – Regionalne Centrum Likwidacji Szkód Grupy PZU (jednostka specjalistyczna PZU realizująca procesy likwidacji szkód i świadczeń);
  - Serwis** – platforma informatyczno-informacyjna dostępna za pośrednictwem strony www.pzu.pl, umożliwiająca Użytkownikowi korzystanie z Usług oferowanych przez PZU;
  - System Internetowej Obsługi Szkód i Świadczeń** – wydzielona część Serwisu dedykowana do zgłaszania szkód i śledzenia procesu likwidacji zgłoszonej szkody;
  - Ubezpieczający** – osoba fizyczna lub prawna zawierająca umowę ubezpieczenia z PZU. Ubezpieczający powinien mieć pełną zdolność do czynności prawnych;
  - Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
  - Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy PZU a Ubezpieczającym;
  - Usługa** – usługa świadczona przez PZU na indywidualne żądanie Użytkownika drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w szczególności korzystanie z Serwisu, poczty elektronicznej lub wiadomości SMS;
  - Użytkownik** – każda osoba korzystająca z Serwisu;
  - Zgłoszenie sprawy** – każdy indywidualny wniosek Użytkownika złożony do PZU za pośrednictwem Serwisu, Infolinii PZU lub przesłany w formie wiadomości e-mail na adres PZU.

## WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

### § 2

- PZU świadczy Usługi drogą elektroniczną nieodpłatnie, zgodnie z Regulaminem.
- Regulamin stanowi integralną część Umów zawieranych przez Użytkowników z PZU.
- Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu.
- Korzystanie z Regulaminu jest bezpłatne. Regulamin jest dostępny na stronie www.pzu.pl. Użytkownik może go swobodnie odczytać, wydrukować lub zapisać jego wersję elektroniczną na własnym komputerze lub innym urządzeniu końcowym.
- Rozpoczęcie przez Użytkownika korzystania z Serwisu jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu oraz z zawarciem Umowy, bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
- Umowa o świadczenie usługi drogą elektroniczną jest zawierana także w przypadku, kiedy Użytkownik zgłosił do PZU wniosek o przekazanie informacji lub dokumentów na wskazany adres

poczty elektronicznej lub numer telefonu komórkowego. Umowa rozwiązuje się z chwilą otrzymania przez Użytkownika wiadomości e-mail lub SMS.

- Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi. Jeśli Użytkownik opuści strony Serwisu, Umowa rozwiązuje się bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.
- Użytkownik zobowiązuje się, że nie będzie podejmował działań o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.
- Użytkownik zobowiązany jest do ochrony informacji umożliwiających jego identyfikację w Elektronicznych kanałach dostępu, w tym nieudostępniania Loginu, Hasła, linku aktywacyjnego i kodu jednorazowego osobom nieupoważnionym.
- Hasło powinno być przechowywane w sposób bezpieczny. Jeżeli Użytkownik zapisuje je na urządzeniu elektronicznym, powinno być chronione przed odczytem lub przejęciem na przykład przez zastosowanie rozwiązań kryptograficznych (szyfrowanie). Urządzenie elektroniczne wykorzystywane przez Użytkownika, w tym również mobilne, powinno być zabezpieczone hasłem/pinem oraz systemem ochrony przed złośliwym oprogramowaniem.
- Hasło powinno być okresowo zmieniane przez Użytkownika. Szczegółowe zasady bezpieczeństwa informatycznego udostępnione są na stronie [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl).
- PZU nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika informacji umożliwiających jego identyfikację w Serwisie osobom nieupoważnionym.
- W przypadku podejrzenia, że Login lub Hasło zostały przejęte przez osoby nieupoważnione, Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznej zmiany Hasła lub skontaktowania się z PZU na adres [kontakt@pzu.pl](mailto:kontakt@pzu.pl) w celu blokady konta w Serwisie lub zmiany danych dostępowych.
- PZU nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Serwisu i Usług świadczonych przez PZU drogą elektroniczną w sposób sprzeczny z przepisami obowiązującego prawa i postanowieniami Regulaminu.
- Warunkiem korzystania przez Użytkownika z Usług świadczonych przez PZU jest:
  - możliwość korzystania z komputera lub innego urządzenia końcowego z dostępem do sieci Internet;
  - posiadanie adresu e-mail, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej;
  - posiadanie numeru telefonu komórkowego, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości SMS.

## WYMAGANIA I WARUNKI TECHNICZNE NIEZBĘDNE DO KORZYSTANIA Z SERWISU

### § 3

- W celu prawidłowego korzystania z Serwisu wymagane jest zainstalowanie przeglądarki internetowej z dostępem do sieci Internet:
  - mojePZU – Microsoft Internet Explorer w wersji 10.0 lub wyższej, Mozilla Firefox w wersji 31 lub wyższej, Opera w wersji 11 lub wyższej, Google Chrome w wersji 38, Apple Safari w wersji 7.0 lub wyższej;
  - Czat video – Google Chrome w wersji 29 lub wyższej;
  - Internetowy Status Szkody – Microsoft Internet Explorer w wersji 7.0 lub wyższej, Mozilla Firefox w wersji 3.0 lub wyższej, Opera w wersji 9.0 lub wyższej, Google Chrome w wersji 12.0 lub wyższej.
- W przeglądarce internetowej wymagane jest włączenie obsługi JavaScript oraz umożliwienie dopisywania plików cookies.
- Pliki cookies (tzw. „ciasteczka”) stanowią dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu i przeznaczone są do korzystania ze stron internetowych Serwisu. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.

- Połączenie z Serwisem odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.
- Ze względów bezpieczeństwa, PZU zastrzega sobie prawo do przerwania sesji połączenia z Użytkownikiem po upływie 15 minut od ostatniej czynności wykonanej przez Użytkownika.

## RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

### § 4

- Za pośrednictwem Serwisu, PZU umożliwiła Użytkownikowi:
- dostęp do informacji o działalności PZU i oferowanych ubezpieczeniach;
  - pobranie i zapisanie na komputerze lub innym urządzeniu końcowym treści OWU, Regulaminu i druków obsługowych stosowanych w PZU;
  - dostęp do formularzy internetowych dedykowanych do obsługi wybranych zgłoszeń;
  - korzystanie z aplikacji kontaktowych np. czat, czat video, zamów rozmowę;
  - przygotowanie kalkulacji ubezpieczenia i zawieranie umów ubezpieczenia;
  - zgłoszenie szkody z umowy ubezpieczenia zawartej w PZU oraz dostęp do informacji o statusie szkody.

## OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

### § 5

- Administratorem danych osobowych jest PZU SA.
- Dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji zamówienie przez Użytkownika Usługi, a w szczególności przygotowania oferty ubezpieczeniowej, obsługi zawartej umowy ubezpieczenia, likwidacji zgłoszonej szkody, a także dla celów analitycznych i marketingowych administratora danych.
- Dane osobowe przetwarzane będą zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 1182 z późn. zm.).
- PZU powierza przetwarzanie danych osobowych PZU CO.

## KALKULACJA SKŁADKI I ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA Z WYKORZYSTANIEM SERWISU mojePZU

### § 6

- Użytkownik będący osobą fizyczną posługujący się numerem PESEL może zawrzeć umowę ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu mojePZU.
- Użytkownik będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą oraz posługujący się numerem PESEL może zawrzeć umowę ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu mojePZU.
- Użytkownik może przygotować kalkulację składki anonimowo lub podać kompletne dane osobowe wymagane do zawarcia umowy ubezpieczenia na podstawie OWU aktualnie dostępnych w serwisie mojePZU.
- Użytkownik ponosi odpowiedzialność za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym. Podając dane osób trzecich Użytkownik oświadcza, że poinformował te osoby o tym fakcie i osoby te wyraziły zgodę na podanie ich danych, chyba że wiedza i zgoda taka nie są wymagane przepisami prawa.
- Kalkulacja składki odbywa się na podstawie danych podanych przez Użytkownika. Warunkiem zapisania kalkulacji i późniejszego zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu mojePZU jest posiadanie adresu e-mail i numeru telefonu.
- Zapisana kalkulacja otrzymuje swój unikalny numer. Na podany przez Użytkownika adres e-mail PZU wysła link do kalkulacji.

7. Kalkulacja jest dostępna maksymalnie przez 30 dni kalendarzowych od dnia jej zapisania jednak nie dłużej niż do dnia poprzedzającego początek ochrony ubezpieczeniowej.
8. Kalkulacja składki nie stanowi oferty w rozumieniu prawa cywilnego. Kwota wyczonej składki może ulec zmianie, stosownie do zmian OWU, taryfy składek stosowanych przez PZU lub zmiany danych wprowadzanych przez Użytkownika od momentu zapisania kalkulacji do dnia zawarcia umowy ubezpieczenia.
9. W przypadku utraty linku do kalkulacji Użytkownik może go odzyskać za pośrednictwem Infolinii PZU. W celu ponownego wysłania linku do kalkulacji Użytkownik musi podać numer kalkulacji lub szczegóły kalkulacji, które pozwolą na jednoznaczną identyfikację Użytkownika.
10. Zawarcie umowy ubezpieczenia następuje po łącznym spełnieniu warunków:
  - 1) akceptacji OWU i Regulaminu;
  - 2) potwierdzeniu transakcji kupna Polisy;
  - 3) opłaceniu składki ubezpieczeniowej, lub jej pierwszej raty, w wybrany przez Użytkownika sposób oferowany przez operatora płatności.
11. Płatności w serwisie mojePZU są realizowane za pośrednictwem eCard przy użyciu kart (Visa, Visa Elektron, Mastercard, Maestro) lub usług PaybyLink. W przypadku zwrotów z transakcji realizowanych przy użyciu karty, zwrot środków nastąpi na rachunek karty, z którego była przyjęta płatność.
12. Potwierdzeniem zawartej umowy ubezpieczenia jest Polisa PZU opatrzona indywidualnym numerem. Polisa jest dostępna w serwisie mojePZU. Użytkownik może także zamówić jej dostarczenie w wersji papierowej na adres korespondencyjny.
13. Zawarcie umowy ubezpieczenia OC jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na otrzymywanie przez Użytkownika informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia na wskazany adres e-mail.

## OBŚLUGA UMÓW UBEZPIECZEŃ W SERWISIE mojePZU

### § 7

1. W celu dostępu do informacji o zawartych umowach ubezpieczenia należy założyć Konto w serwisie mojePZU.
2. Użytkownik może założyć Konto:
  - 1) samodzielnie po wybraniu funkcji „Zarejestruj się” na ekranie „Zaloguj się”, lub
  - 2) za pośrednictwem Infolinii PZU.
 W obu przypadkach warunkiem założenia Konta jest potwierdzenie tożsamości Użytkownika (uwierzytelnienie/ identyfikacja).
3. W celu aktywacji Konta PZU wysłała do Użytkownika link aktywacyjny lub kod jednorazowy.
4. Po aktywacji i zalogowaniu się do Konta, Użytkownik ma wgląd do swoich umów, kalkulacji i ofert, w których występuje jako Ubezpieczający. Zalogowany Użytkownik może zarządzać swoimi danymi oraz danymi o umowach a w szczególności:
  - 1) poprawiać i aktualizować swoje dane osobowe i kontaktowe;
  - 2) wygenerować dokumenty do umowy ubezpieczenia np. potwierdzenie zawarcia umowy, zaświadczenie o przebiegu ubezpieczenia itp.;
  - 3) zgłaszać zmiany do umowy ubezpieczenia np. zmianę danych dotyczących ubezpieczonego przedmiotu, nałożyć cesję praw z umowy ubezpieczenia itp.;
  - 4) przejść do procesu rejestracji szkody.
5. Ze względów bezpieczeństwa PZU zastrzega sobie prawo do czasowego zablokowania dostępu do Konta po trzykrotnym wprowadzeniu błędnych danych do logowania. W celu odblokowania Konta należy postępować zgodnie z wyświetlonymi komunikatami.
6. PZU zastrzega sobie prawo do zablokowania Konta Użytkownika w przypadku naruszenia postanowień Regulaminu.

## OBŚLUGA UŻYTKOWNIKÓW NIE POSIADAJĄCYCH KONTA W SERWISIE mojePZU

### § 8

1. Użytkownik, który nie posiada Konta w serwisie mojePZU może uzyskać informacje lub zgłosić sprawę korzystając z wybranej Usługi PZU dostępnej za pośrednictwem strony [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl):
  - 1) zgłoszenie sprawy online z wykorzystaniem dedykowanych formularzy na stronie [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl);
  - 2) Czat lub Czat video z przedstawicielem PZU;
  - 3) zamówienie kontaktu poprzez SMS lub zamówienie rozmowy z przedstawicielem PZU.
2. Użytkownik może także opisać sprawę, podać dane umożliwiające jego identyfikację i wysłać korespondencję elektronicznie. Adresy kontaktowe wskazane są na stronie [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl).
3. PZU realizuje dyspozycje Użytkownika, udziela informacji albo przekazuje na wskazany przez Użytkownika adres (poczty elektronicznej lub adres korespondencyjny) dokumenty lub informacje, które były przedmiotem zgłoszonej sprawy po dokonaniu pozytywnej identyfikacji Użytkownika, jeżeli była ona wymagana.

## OBŚLUGA SZKÓD Z UMOWY UBEZPIECZENIA DLA UŻYTKOWNIKÓW NIE POSIADAJĄCYCH KONTA W SYSTEMIE INTERNETOWEJ OBŚLUGI SZKÓD I ŚWIADCZEŃ

### § 9

1. Użytkownik, który jest poszkodowanym lub innym uprawnionym do odszkodowania (świadczącym) z umowy ubezpieczenia zawartej w PZU może zgłosić szkodę korzystając z formularza online na stronie [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl).
2. Podczas zgłoszenia szkody Użytkownik ustanawia samodzielnie Hasło, a PZU przekazuje Login (numer szkody) na wskazany przez Użytkownika adres e-mail.
3. W przypadku, gdy Użytkownik utracił lub zapomniał Login lub Hasło, PZU zapewnia możliwość przypomnienia Login lub ustanowienia nowego Hasła.
4. Nadanie nowego Hasła (reset Hasła) Użytkownik może wykonać samodzielnie.
5. PZU przekazuje nowe Hasło w wiadomości SMS, na numer telefonu komórkowego wskazany przez Użytkownika na formularzu zgłoszenia szkody. Poprzez numer telefonu komórkowego nie są rozumiane numery specjalne oraz zagraniczne numery telefonów.
6. W przypadku, gdy Użytkownik nie wskazał numeru telefonu komórkowego lub podał numer telefonu stacjonarnego/specjalnego/zagranicznego, Użytkownik powinien skontaktować się z Infolinią PZU.
7. Za pomocą Systemu Internetowej Obsługi Szkód i Świadczeń, Użytkownik ma możliwość:
  - 1) zgłosić wystąpienie szkody do PZU;
  - 2) sprawdzić, na jakim etapie likwidacji znajduje się zgłoszona szkoda;
  - 3) załączyć dokumenty dotyczące zgłoszonej szkody;
  - 4) pobrać dokumenty dotyczące szkody udostępnione przez PZU;
  - 5) zarejestrować wniosek o wykonanie operacji resetu Hasła nadanego przez PZU.

Operacje wymienione w punktach 2–5 wymagają zalogowania się do Systemu Internetowej Obsługi Szkód i Świadczeń.

## OBŚLUGA SZKÓD Z UMOWY UBEZPIECZENIA DLA UŻYTKOWNIKÓW POSIADAJĄCYCH KONTA W SYSTEMIE INTERNETOWEJ OBŚLUGI SZKÓD I ŚWIADCZEŃ

### § 10

1. W celu założenia Konta należy wykorzystać wniosek o założenie Konta w Systemie Internetowej Obsługi Szkód i Świadczeń dostępny w RCLS.

2. Wypełniony i podpisany przez Użytkownika wniosek należy zeskanować i wysłać do PZU na adres wskazany w tym wniosku. W przypadku, gdy Użytkownik jest osobą prawną lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, na wniosku należy umieścić pieczęć firmową a dodatkowo należy przesłać również zeskanowane dokumenty rejestrowe (odpis z Krajowego Rejestru Sądowego lub zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej).
3. Użytkownik ma możliwość wskazania innej osoby upoważnionej do jego reprezentowania. W tym wypadku do wniosku należy załączyć zeskanowane i podpisane pełnomocnictwo.
4. Konto dostępne jest wyłącznie za pomocą Hasła i Loginu.
5. PZU przekazuje Użytkownikowi Login i Hasło, na wskazany we wniosku adres e-mail.
6. Login jest ciągiem znaków jednoznacznie identyfikującym Usługobiorcę w przypadku logowania do Konta lub ciągiem znaków jednoznacznie identyfikującym szkodę w przypadku odwołania do pojedynczej szkody.
7. Użytkownik zobowiązany jest do zmiany Hasła podczas pierwszego logowania. Hasło musi składać się z 8 (ośmiu) do 12 (dwunastu) znaków i zawierać co najmniej jedną literę i jedną cyfrę. Hasło nie powinno zawierać polskich znaków.
8. Ze względów bezpieczeństwa sugerowana jest zmiana Hasła do Konta co 30 dni.
9. W przypadku, gdy Użytkownik utracił lub zapomniał Login lub Hasło, PZU zapewni możliwość przypomnienia Loginu lub nadania nowego Hasła.
10. W przypadku, gdy wygasło upoważnienie dla osoby reprezentującej Użytkownika do korzystania z Konta, PZU zobowiązuje Użytkownika do niezwłocznej zmiany danych dostępowych (Hasło i ewentualnie adres e-mail powiązany z Kontem).
11. Użytkownik ma możliwość samodzielnego usunięcia Konta lub może wystąpić z wnioskiem do PZU o jego usunięcie.
12. Za pomocą Systemu Internetowej Obsługi Szkód i Świadczeń, Użytkownik ma możliwość:
  - 1) zgłosić wystąpienie szkody do PZU;
  - 2) sprawdzić, na jakim etapie likwidacji znajduje się zgłoszona szkoda;
  - 3) załączyć dokumenty do zgłoszonej szkody;
  - 4) pobrać dokumenty załączone do szkody przez PZU;
  - 5) generowania raportów z Konta.

## REKLAMACJE

### § 11

1. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji tj. skierowania wystąpienia do PZU, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące Usług.
2. Reklamację składa się w każdej jednostce PZU obsługującej klienta.
3. Reklamacja może być złożona w formie:

- 1) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na www.pzu.pl;
- 2) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe; (Dz.U. poz. 1529);
- 3) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty osoby, o której mowa w ust. 1, w jednostce, o której mowa w ust. 2.
4. PZU rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, PZU przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Odpowiedź PZU na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 873, z późn. zm.) lub pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 12

1. Serwis zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Wszystkie treści prezentowane w Serwisie, w szczególności grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, filmy i inne treści, nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób.
2. PZU zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu w każdym czasie.
3. W przypadku zmiany Regulaminu jego doręczenie będzie dokonywane poprzez jego umieszczenie w Serwisie.
4. Korzystanie przez Użytkownika z Serwisu po dokonaniu zmian w Regulaminie oznacza ich akceptację.
5. W relacjach pomiędzy Użytkownikiem a PZU ma zastosowanie język oraz prawo polskie.
6. Użytkownik nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów związanych z zawarciem umowy ubezpieczenia na odległość i korzystanie z Serwisu.
7. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
8. Regulamin obowiązuje od dnia 30 czerwca 2016 r.

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PZU ŻYCIE SA



Załącznik do uchwały nr UZ/160/2012 Zarządu PZU Życie SA z dnia 2 lipca 2012 r.

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2013 r. poz. 1422), Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna (zwana dalej „PZU Życie SA”) określa Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA.

## ROZDZIAŁ 1

### Postanowienia ogólne

#### § 1

1. Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

- 1) **adres elektroniczny lub adres e-mail** – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej;
- 2) **Czat/Czat video** – usługa rozmowy internetowej z przedstawicielem PZU Życie SA;
- 3) **Cookies** – pliki tekstowe wysyłane przez serwer www i zachowywane przez przeglądarkę na dysku twardym komputera lub innym elektronicznym urządzeniu końcowym Usługobiorcy;
- 4) **Dane identyfikujące umowę lub Klienta** – unikalne dane identyfikujące Usługobiorcę podczas składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu;
- 5) **elektroniczny kanał dostępu** – udostępniane przez PZU Życie SA systemy teleinformatyczne i rozwiązania techniczne, które umożliwiają korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną, w tym składanie przez Usługobiorcę dyspozycji dotyczących umów ubezpieczenia oraz obsługi świadczeń za pomocą urządzeń operujących w sieci Internet lub telefonicznej;
- 6) **fundusz** – ubezpieczeniowy fundusz kapitałowy stanowiący wydzieloną rachunkowo oraz odrębnie inwestowaną część aktywów PZU Życie SA tworzoną z alokowanych części składek, zarządzany według określonej strategii inwestycyjnej;
- 7) **Hasło** – ciąg znaków używany do identyfikacji Usługobiorcy oraz uzyskania autoryzowanego dostępu do konta Usługobiorcy w Serwisie lub do sprawy;
- 8) **hasła jednorazowe** – hasła jednorazowego użycia potwierdzające poszczególne zlecenia i dyspozycje składane za pośrednictwem Internetu;
- 9) **hasło standardowe** – ciąg znaków potwierdzający tożsamość Usługobiorcy podczas logowania się do systemu teleinformatycznego;
- 10) **IKE PZU Życie** – Indywidualne Konto Emerytalne;
- 11) **kod PIN** – ciąg co najmniej czterech znaków numerycznych, identyfikujący i potwierdzający tożsamość Usługobiorcy;
- 12) **konto** – indywidualne i autoryzowane konto Usługobiorcy;
- 13) **Login/identyfikator Klienta** – unikalny numer lub ciąg znaków jednoznacznie identyfikujący Usługobiorcę lub zgłoszenie sprawy – w przypadku odwołania do pojedynczego zgłoszenia sprawy;
- 14) **protokół SSL** – bezpieczny protokół, służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych;
- 15) **PZU Centrum Operacji SA** – PZU Centrum Operacji Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Konstruktorskiej 13, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 43026, kapitał zakładowy w wysokości 500 000 zł, wpłacony w całości, NIP 526-22-22-336, świadcząca usługi na rzecz PZU Życie SA;
- 16) **PZU POMOC SA** – PZU POMOC Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 326045 kapitał zakładowy w wysokości: 4 885 800 zł, wpłacony w całości, NIP: 525-244-97-71, świadcząca usługi na rzecz PZU Życie SA;
- 17) **rachunek** – indywidualny rachunek Usługobiorcy, na którym prowadzona jest ewidencja udziałów jednostkowych;
- 18) **rachunek dodatkowy** – służy do ewidencji udziałów jednostkowych nabytych ze składki dodatkowej. W przypadku IKE PZU Życie są to środki nabyte z inwestycyjnej części składki przekraczającej limit przewidziany w ustawie o IKE;
- 19) **rachunek IKE** – służy do ewidencji udziałów jednostkowych, prowadzonej dla oszczędzającego, nabytych z inwestycyjnej części składki do wysokości limitu przewidzianego w ustawie o IKE, rachunek IKE stanowi indywidualne konto emerytalne oszczędzającego w rozumieniu ustawy o IKE;
- 20) **Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA”;
- 21) **Serwis** – system Internetowy dostępny na stronie internetowej www.pzu.pl, lub udostępniany pod adresem internetowym przekazywanym Usługobiorcy, stanowiący część systemu teleinformatycznego m.in. czat;
- 22) **system teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r. poz. 243, z późn. zm.), w tym Serwis;
- 23) **środki porozumiewania się na odległość** – telefon lub Internet;
- 24) **świadczenie usług drogą elektroniczną** – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową

i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2014 r. poz. 243, z późn. zm.);

- 25) **udziały jednostkowe** – jednostki, na które został podzielony fundusz, służące do ustalenia wartości rachunku Usługobiorcy oraz udziału Usługobiorcy w danym funduszu w ramach posiadanej przez Usługobiorcę umowy ubezpieczenia lub rachunku;
  - 26) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
  - 27) **umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta z PZU Życie SA; treść umowy ubezpieczenia reguluje dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia oraz ogólne warunki ubezpieczenia;
  - 28) **Usługobiorca lub Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usługi świadczonej drogą elektroniczną;
  - 29) **Usługodawca lub PZU Życie SA** – Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 30211, kapitał zakładowy w wysokości 295 000 000 zł wpłacony w całości, NIP: 527-02-06-056, prowadząca działalność zgodnie z zezwoleniem Ministra Finansów z dn. 20.12.1991 r. – numer decyzji BS/4851/91 oraz z dn. 20.08.1996 r. – numer decyzji DU/1098/AU/CG/96/A;
  - 30) **ustawa** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2013 r. poz. 1422 z późn. zm.);
  - 31) **Wniosek** – wniosek o założenie konta w Serwisie;
  - 32) **Załącznik** – dokument zawierający szczegółowe warunki usług świadczonych drogą elektroniczną w określonym zakresie, stanowiący integralną część Regulaminu, na który – w zależności od usług – składa się:
    - a) Załącznik nr 1 do Regulaminu Świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA – Szczegółowe warunki usług świadczonych drogą elektroniczną w zakresie obsługi Klienta PZU Życie SA, lub
    - b) Załącznik nr 2 do Regulaminu Świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA – Szczegółowe warunki usług świadczonych drogą elektroniczną w zakresie likwidacji szkód i świadczeń, lub
    - c) Załącznik nr 3 do Regulaminu Świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA – Szczegółowe warunki usług świadczonych drogą elektroniczną w zakresie IKE, lub
    - d) Załącznik nr 4 do Regulaminu Świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA – Szczegółowe warunki usług świadczonych drogą elektroniczną w zakresie Strefy Zysku, lub
    - e) Załącznik nr 5 do Regulaminu Świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA – Szczegółowe warunki usług świadczonych drogą elektroniczną w zakresie produktów bancassurance, lub
    - f) Załącznik nr 6 do Regulaminu Świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA – Szczegółowe warunki usług świadczonych drogą elektroniczną w zakresie Planu na Życie, lub
  - g) Załącznik nr 7 do Regulaminu Świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA – Szczegółowe warunki usług świadczonych drogą elektroniczną w zakresie PZU Cel na Przyszłość, lub
  - h) Załącznik nr 8 do Regulaminu Świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA – Szczegółowe warunki usług świadczonych drogą elektroniczną w zakresie grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym Pogodna Przyszłość;
- 33) **zgłoszenie sprawy** – indywidualne żądanie Usługobiorcy, złożone w każdej formie dozwolonej przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym za pośrednictwem Serwisu, poczty elektronicznej lub infolinii Usługodawcy, przekazane przez PZU Życie SA na wskazany adres e-mail Usługobiorcy. Zakres spraw możliwych do zgłoszenia został określony w odpowiednim Załączniku.
2. Regulamin określa:
    - 1) warunki zawierania i rozwiązywania Umów;
    - 2) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
    - 3) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca;
    - 4) sposób ochrony danych osobowych;
    - 5) tryb postępowania reklamacyjnego.
  3. Regulamin stanowi integralną część Umów zawieranych przez PZU Życie SA z Usługobiorcami.

## ROZDZIAŁ 2

### Warunki zawierania i rozwiązywania Umów

#### § 2

1. Usługobiorca jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu. Regulamin udostępniony jest Usługobiorcy nieodpłatnie na stronie internetowej [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl) przed zawarciem Umowy, w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca. Na stronie internetowej [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl) zamieszczone są również informacje, o których mowa w art. 5 ust. 2 i 3 i art. 6 ustawy.
2. Usługobiorca może w ramach powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz z zastosowaniem postanowień Regulaminu wraz z odpowiednim Załącznikiem składać zlecenia i dyspozycje związane z umową ubezpieczenia.
3. Przyjęcie przez PZU Życie SA oświadczenia Usługobiorcy o wyrażeniu zgody na składanie zleceń i dyspozycji za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, zgodnie z Regulaminem, jest równoznaczne z zawarciem z PZU Życie SA Umowy, w tym z udzieleniem PZU Życie SA pełnomocnictwa do wystawiania pisemnych zleceń na podstawie otrzymanych od Usługobiorcy dyspozycji, z prawem udzielania dalszych pełnomocnictw pracownikom PZU Życie SA lub podmiotowi prowadzącemu obsługę umowy ubezpieczenia.
4. W przypadku zgłoszenia sprawy w inny sposób niż za pośrednictwem Serwisu, Umowa zostaje zawarta z chwilą przesłania przez PZU Życie SA żądanych przez Usługobiorcę danych, o których mowa w odpowiednim Załączniku, na wskazany przez Usługobiorcę adres e-mail, bez konieczności sporządzania odrębnej umowy.

5. Usługobiorca może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usługi świadczonej przez PZU Życie SA drogą elektroniczną.
6. W przypadku świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem poczty elektronicznej, przekazana przez PZU Życie SA na wskazany adres e-mail Usługobiorcy umowa, rozwiązuje się z chwilą otrzymania przez Usługobiorcę na wskazany przez niego adres e-mail danych, o których mowa w odpowiednim Załączniku, bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.
7. Rozwiązanie Umowy może nastąpić poprzez jej wypowiedzenie przez którąkolwiek ze stron w terminie 14 dni od daty doręczenia oświadczenia o wypowiedzeniu. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
8. Umowa wygasa w przypadku:
  - 1) zmiany zapisów w ogólnych warunkach ubezpieczenia uniemożliwiających świadczenie usług drogą elektroniczną;
  - 2) rozwiązania umowy ubezpieczenia.
9. Dostęp do składania zleceń i dyspozycji przez telefon lub sieć Internet może zostać ograniczony, jeżeli wymagają tego względy bezpieczeństwa lub inne okoliczności niezależne od PZU Życie SA. Ograniczenie zostanie zniesione natychmiast po usunięciu przyczyny niedostępności.

## ROZDZIAŁ 3

### Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

#### § 3

Usługodawca świadczy usługi drogą elektroniczną wymienione w Załącznikach.

## ROZDZIAŁ 4

### Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

#### § 4

1. Usługodawca świadczy usługi drogą elektroniczną nieodpłatnie, zgodnie z Regulaminem.
2. W przypadku zgłoszenia sprawy przez Usługobiorcę za pośrednictwem Serwisu, świadczenie usługi drogą elektroniczną może nastąpić jedynie po zaakceptowaniu przez Usługobiorcę Regulaminu w Serwisie.
3. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Serwisu i usług świadczonych przez Usługodawcę drogą elektroniczną w sposób sprzeczny z przepisami obowiązującego prawa i postanowieniami Regulaminu oraz Załączników.
5. Zakazane jest dostarczanie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym a także podejmowanie działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.
6. Usługobiorca zobowiązany jest do ochrony informacji umożliwiających jego identyfikację w elektronicznych kanałach dostępu, w tym nieudostępniania Loginu/identyfikatora Klienta, Hasła, hasła standardowego i kodu PIN osobom nieupoważnionym.
7. Hasło lub kod PIN powinno być przechowywane w sposób bezpieczny. Jeżeli Usługobiorca zapisuje je na urządzeniu elektronicznym, powinno być chronione przed odczytem lub przejściem na przykład przez zastosowanie rozwiązań kryptograficznych (szyfrowanie). Urządzenie elektroniczne wykorzystywane przez Usługobiorcę, w tym również

mobilne, powinno być zabezpieczone hasłem lub kodem PIN oraz systemem ochrony przed złośliwym oprogramowaniem.

8. Hasło lub kod PIN powinno być okresowo zmieniane przez Usługobiorcę. Szczegółowe zasady bezpieczeństwa informatycznego udostępnione są na stronie www.pzu.pl.
9. PZU Życie SA nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Usługobiorcę informacji umożliwiających jego identyfikację w Serwisie osobom nieupoważnionym.
10. W przypadku podejrzenia, że Login/identyfikator Klienta, hasło standardowe, kod PIN lub Hasło zostały przejęte przez osoby nieupoważnione, Usługobiorca jest zobowiązany do niezwłocznej zmiany Hasła lub kodu PIN albo skontaktowania się z PZU Życie SA na adres kontakt@pzu.pl w celu blokady konta w Serwisie lub zmiany danych dostępowych.
11. Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną dla Usługobiorców zostały odpowiednio określone w poszczególnych Załącznikach.
12. Złożone zlecenie lub dyspozycja nie zostaną zrealizowane w przypadku:
  - 1) gdy podane dane nie są zgodne z aktualnymi danymi Usługobiorcy posiadanymi przez PZU Życie SA;
  - 2) gdy złożona dyspozycja lub zlecenie budzą wątpliwości co do ich treści lub autentyczności;
  - 3) przerw w łączności, przerw w dostawie prądu; uszkodzeń i wad urządzeń telekomunikacyjnych oraz systemów zasilania lub sprzętu komputerowego;
  - 4) działania siły wyższej, przez które rozumie się zdarzenia nadzwyczajne zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia, a w przypadku ich przemiowania – niemożliwe do zapobieżenia.

## ROZDZIAŁ 5

### Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca

#### § 5

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu wymagane jest zainstalowanie przeglądarki internetowej; Microsoft Internet Explorer w wersji 8.0 lub wyższej, Mozilla Firefox w wersji 3.0 lub wyższej, z dostępem do sieci Internet.
2. W przeglądarce internetowej wymagane jest włączenie obsługi JavaScript oraz umożliwienie dopisywania plików Cookies.
3. Połączenie z Serwisem odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL (klucz 2048 bitów).
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo przerwania sesji połączenia z Usługobiorcą po upływie 15 minut od ostatniej czynności Usługobiorcy wykonanej w Serwisie.
5. Warunkiem technicznym korzystania przez Usługobiorcę z usług świadczonych przez Usługodawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej jest posiadanie przez Usługobiorcę adresu elektronicznego, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej.

## ROZDZIAŁ 6

### Ochrona danych osobowych

#### § 6

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorcy, przetwarzanych w związku ze świadczeniem usługi drogą elektroniczną, jest PZU Życie SA.

2. Dane osobowe będą przetwarzane w celu wykonywania czynności związanych z obsługą zawartej przez Usługobiorcę umowy ubezpieczenia.
3. PZU Życie SA powierza PZU Centrum Operacji SA przetwarzanie danych osobowych Klientów wyłącznie w zakresie czynności wspomagających działalność ubezpieczeniową PZU Życie SA, prowadzenia komunikacji z Klientami PZU Życie SA, dla których PZU Życie SA świadczy usługi ubezpieczeniowe oraz w celu wyjaśniania ewentualnych reklamacji związanych z wykonaniem wyżej wymienionych czynności.
4. Dane osobowe przetwarzane będą zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2014 r. poz. 1182, z późn. zm.).
5. Przesyłanie danych osobowych za pośrednictwem Serwisu odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.
6. Usługodawca zapobiega pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione danych osobowych Usługobiorcy przesyłanych drogą elektroniczną poprzez zastosowanie oprogramowania umożliwiającego kontrolę przepływu informacji pomiędzy systemem teleinformatycznym Usługodawcy, a siecią publiczną oraz kontrolę działań inicjowanych z sieci publicznej i systemu teleinformatycznego Usługodawcy.

## ROZDZIAŁ 7

### Postępowanie reklamacyjne

#### § 7

1. Usługobiorcy przysługuje prawo złożenia reklamacji tj. skierowania wystąpienia do PZU Życie SA, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną przez PZU Życie SA.
2. Reklamację składa się w każdej jednostce PZU Życie SA obsługującej klienta.
3. Reklamacja może być złożona w formie:
  - 1) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na www.pzu.pl;
  - 2) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U. poz. 1529);
  - 3) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty osoby, o której mowa w ust. 1, w jednostce, o której mowa w ust. 2.
4. PZU Życie SA rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, niemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi

w terminie, o którym mowa w ust. 4, PZU Życie SA przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:

- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Odpowiedź PZU Życie SA na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 873, z późn. zm.) lub pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.

## ROZDZIAŁ 8

### Postanowienia końcowe

#### § 8

1. Serwis zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Żadna z tych treści, w szczególności tekst, grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, programy, prezentowane w Serwisie nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób bez uprzedniego zezwolenia. Usługobiorca zobowiązuje się do wykorzystywania treści Serwisu wyłącznie do użytku własnego, wynikającego z Regulaminu.
2. Usługodawca ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Serwisu, na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od Usługodawcy.
3. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie będzie dokonywane poprzez jego umieszczenie w Serwisie. W przypadku, gdy Usługobiorca wyraził wolę złożenia zlecenia i dyspozycji wyłącznie za pośrednictwem telefonu, będzie informowany o zmianach postanowień Regulaminu telefonicznie, w formie poczty elektronicznej lub korespondencji przesłanej listem.
4. Korzystanie przez Usługobiorcę z Serwisu po dokonaniu zmian w Regulaminie oznacza ich akceptację.
5. W sprawach nieregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie ogólne warunki ubezpieczenia oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 30 czerwca 2016 r. i ma zastosowanie do Umów zawieranych od tego dnia lub Umów zawartych wcześniej, dla których został zaakceptowany niniejszy Regulamin lub Usługobiorca nie zgłosił sprzeciwu.



# SZCZEGÓŁOWE WARUNKI USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W ZAKRESIE LIKWIDACJI SZKÓD I ŚWIADCZEŃ



Załącznik nr 2 do Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA

## WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW

### § 1

Rozpoczęcie przez Usługobiorcę korzystania z Serwisu jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu oraz z zawarciem Umowy, bez konieczności sporządzania odrębnej umowy.

## WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

### § 2

1. Usługobiorca, który jest uprawniony do świadczenia z tytułu umowy ubezpieczenia, podczas zgłaszania sprawy w Serwisie, ustanawia samodzielnie Hasło, a Usługodawca przekazuje Usługobiorcy Login w postaci numeru sprawy na wskazany przez Usługobiorcę, na formularzu zgłoszenia sprawy, adres e-mail.
2. Usługobiorca zobowiązany jest do przechowywania w bezpiecznym miejscu Loginu oraz Hasła i nie udostępniania ich osobom trzecim.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Usługobiorcę Loginu lub Hasła lub innych danych, które go osobiście dotyczą, a są związane z wykonywaniem Umowy, choćby wynikały z winy nieumyślnej Usługobiorcy.
4. W przypadku, gdy Usługobiorca utracił lub zapomniał Login lub Hasło, Usługodawca zapewnia możliwość przypomnienia Loginu lub nadania nowego Hasła.
5. Nadanie nowego Hasła (reset Hasła) Usługobiorca może wykonać w Serwisie samodzielnie. Usługodawca po otrzymaniu informacji o potrzebie resetu Hasła, przekazuje nowe Hasło w formie wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego wskazany przez Usługobiorcę podczas zgłoszenia sprawy.
6. W przypadku, gdy Usługobiorca nie wskazał numeru telefonu komórkowego w sposób określony w ust. 5 lub podał numer telefonu niezarejestrowany w sieciach telefonii komórkowej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, wówczas w celu uzyskania nowego Hasła, powinien skontaktować się z Infolinią Usługodawcy.

7. W przypadku zgłoszenia sprawy, Usługodawca po dokonaniu pozytywnej identyfikacji Usługobiorcy, przekazuje na wskazany przez Usługobiorcę adres e-mail informacje lub dokumenty, o których mowa w § 4 wraz z informacjami, o których mowa w art. 5 Ustawy oraz z informacją o stronie internetowej, na której Usługobiorca może zapoznać się z Regulaminem i informacjami, o których mowa w art. 6 Ustawy.

## WYMAGANIA TECHNICZNE NIEZBĘDNE DO WSPÓŁPRACY Z SYSTEMEM TELEINFORMATYCZNYM, KTÓRYM POSŁUGUJE SIĘ USŁUGODAWCA

### § 3

W celu prawidłowego korzystania z Serwisu wymagane jest zainstalowanie przeglądarki internetowej wymienionej w § 5 Regulaminu lub Google Chrome w wersji 12.0 lub wyższej, Opera w wersji 9.0 lub wyższej z dostępem do Internetu.

## RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

### § 4

Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną	Zakres umów ubezpieczenia
Dokonanie zgłoszenia roszczenia	Wszystkie
Sprawdzenie postępów w likwidowanym świadczeniu	Wszystkie
Załączenie dokumentacji do zgłaszanego roszczenia, pobranie dokumentacji załączonej do sprawy	Wszystkie
Informacja o hasle do zgłoszonej sprawie	Wszystkie
Wiadomości e-mail z załączoną dokumentacją z procesu likwidacji	Wszystkie

PZUŻ 8193/1